

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Tukijan dalam tesisnya yang berjudul “Implementasi Manajemen Humas di Pondok Pesantren Islam Nurul Huda dan Pondok Pesantren An Nahl – Karangreja Kabupaten Purbalingga”.¹⁸ Penelitian ini berfokus pada masalah penerapan prinsip-prinsip Islam (*ta'aruf, tarahum, tafahum, tasyawur, ta'awun dan takaful*) dalam manajemen humas. Hasilnya, manajemen humas seperti perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi dengan mengangkat prinsip-prinsip Islam sebagai berikut; *ta'aruf* (tabligh akbar, majalah, buletin), *tarahum* (santunan santri, kegiatan kesantrian OPPINDA, Gemapenta), *tafahum* (praktik dakwah lapangan, tata tertib, pengajian umum), *tasyawur* (Seminar, rapat, diskusi), *ta'awun* (PHBI, panitian seminar, pelatihan, kerja sama antarlembaga), dan *takaful* (kerja bhakti bedah rumah, kegiatan sosial).

Fata Asyrofi Yahya dalam tesisnya yang berjudul “Implementasi Humas dalam meningkatkan Mutu Pengelolaan Pendidikan di Pondok Pesantren Darul Huda Mayak Ponorogo”.¹⁹ Penelitian ini di latar belakang oleh kemampuan Pondok Pesantren dalam menarik minat masyarakat_dibuktikan dengan meningkatnya jumlah santri setiap tahunnya_ sehingga, dalam penelitian ini berfokus pada manajemen humas pesantren.

Hasilnya dalam mengimplementasikan manajemen humas pesantren ini

¹⁸ Tukijan, “Implementasi Manajemen Humas di Pondok Pesantren Islam Nurul Huda dan Pondok Pesantren An Nahl – Karangreja Kabupaten Purbalingga” (Tesis Magister Pendidikan IAIN Purwokerto, 2016)

¹⁹ Fata Asyrofi Yahya, “Implementasi Manajemen Humas dalam Meningkatkan Mutu Pengelolaan Pendidikan di Pondok Pesantren Darul Huda Mayak Ponorogo” (Tesis Magister Ilmu Agama UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta 2015)

menggunakan empat fungsi manajemen, yaitu: (1) Perencanaan: melihat pada program kegiatan tahun sebelumnya, mencari ide/inspirasi dari guru, karyawan dan juga masyarakat eksternal, melihat kalender pendidikan baik dari Kemendikbud maupun Kemenag. (2) Pengorganisasian: pembagian tugas (*job discription*) yang diwujudkan dengan penunjukkan terhadap penanggung jawab pelaksana humas. (3) Pelaksanaan: mencanangkan program kegiatan pesantren yang melibatkan publik internal dan eksternal. (4) Pengendalian: pengendalian secara langsung dan tidak langsung oleh pengasuh dan kepala lembaga pendidikan yang ada di Pondok Pesantren Darul Huda Mayak Ponorogo.

Parhan dalam tesisnya yang berjudul “Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Mengembangkan Lembaga Pendidikan Pesantren”²⁰ (studi kasus di Pondok Pesantren Thohir Yasin Lendang Nangka Lombok Timur NTB); penelitian ini dilatar belakangi oleh sikap kurang peduli masyarakat terhadap pesantren dan persepsi bahwa pesantren mampu menjalankan peran dan fungsinya sendiri tanpa harus dibantu oleh masyarakat. Hasilnya menunjukkan bahwa (1) Perencanaan program humas dilakukan dengan mengadakan rapat pengurus, merencanakan program, menentukan visi, misi dan tujuan dari program pondok. (2) Pelaksanaan humas dilaksanakan dengan beberapa pendekatan: a) pendekatan kerjasama; b) pendekatan keagamaan; dan c) pendekatan sosial ekonomi. Kemudian, (3) Dampak humas terhadap pengembangan pesanten menunjukkan adanya hubungan timbal balik dan

²⁰ Parhan, “Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Mengembangkan Lembaga Pendidikan Pesantren: Studi Kasus di Pondok Pesantren Thohir Yasin Lendang Nangka Lombok Timur NTB” (Tesis Magister Pendidikan Islam Pascasarjana UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang 2017).

respon positif dari masyarakat terhadap hasil komunikasi yang telah dibangun antara Pondok dengan masyarakat.

M. Farkhan Pamuji dalam tesisnya yang berjudul “Manajemen *Public Relation* dalam Upaya Meningkatkan Minat Masyarakat terhadap Lembaga Pendidikan di SMA Takhasus Al-Qur'an Kalibebber Wonosobo”.²¹ Penelitian ini dilatar belakangi oleh peningkatan jumlah santri setiap tahunnya. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelaksanaan manajemen *public relation* di SMA Takhasus Al-Qur'an Kalibebber Wonosobo ini menggunakan fungsi-fungsi yang ada dalam manajemen, diantaranya adalah perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengawasan dan penilaian; dengan menjalankan beberapa fungsi manajemen tersebut lembaga ini mampu memberikan persepsi positif masyarakat terhadap lembaga dan menumbuhkan minat masyarakat untuk mau berkerjasama dengan lembaga.

Burhan Nudin dalam tesisnya yang berjudul “Manajemen Humas dalam Peningkatan Pengelolaan Pendidikan di SD Muhammadiyah Kadisoka Kalasan Sleman”.²² Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kemampuan manajemen humas dalam mendapatkan kepercayaan masyarakat yang cukup baik. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan fungsi manajemen (perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi) cukup efektif; yang dapat dilihat dari program humas seperti; acara pertemuan wali murid, acara pengajian ahad perdana, pengajian akbar syawalan, acara awal dan akhir tahun, *hoe visit*,

²¹ M. Farkhan Pamuji, “Manajemen Public Relation dalam upaya meningkatkan minat masyarakat terhadap lembaga pendidikan di SMA Takhasus Al-Qur'an Kalibebber Wonosobo” (Tesis Magister Pendidikan Islam Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta 2016).

²² Burhan Nudin, “Manajemen Humas dalam Peningkatan Pengelolaan Pendidikan di SD Muhammadiyah Kadisoka Kalasan Sleman” (Tesis Magister Pendidikan Islam Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta 2015).

school visitation, kunjungan kesekolah lain, karya wisata, pentas kesenian, buka bersama, dan lain sebagainya.

Rosalina Nuriza Andi dalam tesisnya yang berjudul “Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Menarik Minat Masyarakat di SMK Negeri 2 Ponorogo”.²³ Penelitian yang dilatarbelakangi oleh kemampuan sekolah dalam menarik minat masyarakat; dibuktikan dengan meningkatnya jumlah peserta didik setiap tahunnya. Hasilnya menunjukkan bahwa; (1) humas di suport oleh pendanaan dan seluruh komite sekolah. (2) terdapat beberapa strategi humas dalam menarik minat masyarakat, diantaranya: a) *distigtif*, yaitu membangun reputasinya dengan sebaik mungkin. b) fokus, yaitu menjadi pusat pendidikan yang menghasilkan tamatan profesional dan mandiri yang berwawasan iptek, berlandaskan imtaq, peduli dan berbudaya lingkungan. c) reputasi, dan d) identitas, yaitu sekolah pariwisata. (3) perencanaan humas meliputi perencanaan fisik, perencanaan fungsional, perencanaan secara luas, dan perencanaan yang dikombinasikan.

Ira Nur Harini dan Karwanto dalam penelitiannya yang berjudul “Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Upaya Peningkatan Pencitraan Sekolah (Studi Kasus di SMP Al Hikmah Surabaya)”.²⁴ Penelitian yang dilatarbelakangi oleh perbedaan struktur organisasi yang ada di sekolah ini; humas langsung berada di bawah kepala sekolah. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa; *Pertama*, perencanaan humas melibatkan semua pengelola sekolah dengan mengagendakan semua kegiatan humas melalui

²³ Rosalina Nuriza Andi, “Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Menarik Minat Masyarakat di SMK Negeri 2 Ponorogo”, (Tesis Magister Manajemen Pendidikan Islam UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang 2018).

²⁴ Ira Nur Harini, Karwanto, “Manajemen Hubungan Masyarakat dalam upaya Peningkatan Pencitraan Sekolah (Studi Kasus di SMP Al Hikmah Surabaya)”, *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, Vol. 4 No. 4 (April, 2014), hal. 8-20

rapat program tahunan. *Kedua*, pelaksanaan humas dilaksanakan sesuai perencanaan untuk dapat diketahui masyarakat. *Ketiga*, evaluasi humas dilakukan sesuai standart pelayanan sekolah, evaluasi dilakukan oleh pihak eksternal dan internal sekolah. *Keempat*, usaha-usaha yang dilakukan berupa peningkatan penyampaian informasi pada masyarakat, memperbarui informasi melalui majalah, website sekolah, dan media yang lainnya.

Dari beberapa penelitian di atas, terdapat persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu sama-sama membahas keterlibatan masyarakat dalam pendidikan melalui pengelolaan humas yang baik. Tesis pertama memfokuskan pada penerapan prinsip-prinsip Islam dalam manajemen humas. Tesis kedua memfokuskan pada kemampuan lembaga dalam menarik minat masyarakat melalui manajemen humas. Tesis ketiga memfokuskan pada kurangnya respons masyarakat dalam partisipasi pengembangan lembaga dan bagaimana bidang humas mengantisipasi hal tersebut. Tesis keempat memfokuskan pada kemampuan lembaga menciptakan *branding image* melalui humas. Tesis kelima memfokus pada kemampuan humas dalam mendapatkan kepercayaan masyarakat yang baik. Tesis keenam memfokuskan pada kemampuan lembaga dalam menarik minat masyarakat. Kemudian, penelitian yang ketujuh memfokuskan pada perbedaan letak bidang humas dalam struktur organisasi. Sedangkan penelitian ini akan memfokuskan pada kinerja humas dan pendekatan-pendekatan yang diterapkan lembaga dalam mengaplikasikan program-program humas.

B. Kerangka Teoritis Penelitian

1. Manajemen

Manajemen secara etimologis berasal dari bahasa Inggris *to manage* yang berarti mengendalikan, mengelola, menyelenggarakan, mengurus, mengatur, melaksanakan, dan memimpin.²⁵

Secara terminologis makna manajemen telah banyak disampaikan oleh para pakar manajemen; salah satunya James F. Stoner yang menyatakan “manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan para anggota dan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan”.²⁶ Dalam pengertian lain manajemen adalah suatu rangkaian kegiatan kepengurusan, keterlaksanaan penggunaan sumber daya untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan dengan menggunakan orang-orang pelaksana dalam suatu hubungan kerjasama.²⁷

Adapun menurut Miller manajemen sebagai berikut: “*management is the process of directing and facilitating the work of people organized in formal group to achieve a desired goal*”.²⁸ Ia mengatakan bahwa manajemen merupakan serangkaian proses kegiatan bersama dalam bidang pendidikan dengan memanfaatkan semua fasilitas yang ada, baik personal, material, maupun spiritual untuk mencapai tujuan tertentu.

²⁵ Tukijan, “Implementasi Manajemen Humas di Pondok Pesantren Islam Nurul Huda dan Pondok Pesantren An Nahl – Karangreja Kabupaten Purbalingga....”, hal. 9

²⁶ M. Fakhri Pamuji, “Manajemen Public Relation dalam upaya meningkatkan minat masyarakat terhadap lembaga pendidikan....”, hal. 12

²⁷ Rosalina Nuriza Andi, “Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Menarik Minat Masyarakat di SMK Negeri 2 Ponorogo....”, hal. 20

²⁸ Ibid., 19

Dari beberapa pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan proses pengelolaan yang dilaksanakan oleh sekelompok orang secara sistematis yang terbentuk dalam sebuah organisasi, dengan mempunyai suatu tujuan tertentu.

Berdasarkan makna dari manajemen tersebut, George R. Terry²⁹ menyebutkan beberapa fungsi dari manajemen yaitu:

a. *Planning* (perencanaan)

Perencanaan menjadi hal yang sangat vital dalam sebuah organisasi. Pesantren adalah salah satu lembaga pendidikan berbasis Islam yang perlu mengimplikasikan perencanaan dalam aktivitas rutin baik harian, bulanan, maupun tahunan; sebab perencanaan merupakan langkah awal (*blue print*) dalam menentukan tujuan pesantren selama periode tertentu.

Sondang P. Siagian³⁰ mengatakan bahwa perencanaan harus mampu menjawab lima macam pertanyaan pokok yaitu: a) Apa yang akan dikerjakan dalam satu kurun waktu tertentu? b) Siapa yang bertanggung jawab untuk melakukan dan kepada siapa bertanggung jawab? c) Prosedur, mekanisme, dan metode kerja yang bagaimana yang akan diberlakukan dalam pelaksanaan kegiatan tersebut agar terintegrasi dengan baik? d) adakah penjadwalan kegiatan yang jelas dan harus ditaati? e) Apa alasan yang benar-benar dapat dipertanggung jawabkan tentang mengapa berbagai kegiatan harus dilaksanakan?

²⁹ Tukijan, "Implementasi Manajemen Humas di Pondok Pesantren Islam Nurul Huda dan Pondok Pesantren An Nahl – Karangreja Kabupaten Purbalingga....", hal. 18

³⁰ Ibid., hal. 22

Winardi³¹ lebih rinci menyebutkan elemen-elemen dalam perencanaan meliputi sasaran, tindakan, sumber daya, dan implementasi. Sehingga, perencanaan merupakan proses manajemen yang meliputi prosedur, tindakan, sasaran dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

b. *Organizing* (pengorganisasian)

Heidjarachman Ranupandojo³² mengatakan bahwa pengorganisasian merupakan kegiatan untuk mencapai tujuan yang dilakukan oleh sekelompok orang, dilakukan dengan membagi tugas, tanggung jawab, dan wewenang di antara mereka, ditentukan siapa yang menjadi pimpinan serta saling terintegrasi secara aktif.

Fungsi pengorganisasian menurut Reeser³³ yaitu untuk membagi kerja terhadap berbagai bidang dalam menetapkan kewenangan dan perkoordinasian kegiatan bidang yang berbeda untuk menjamin tercapainya tujuan serta mengurangi konflik yang terjadi dalam organisasi.

Dengan demikian dalam pengorganisasian melekat beberapa konsep antara lain³⁴:

1) Tanggung jawab (*responsibility*)

Tanggung jawab yang ada pada seorang pelaksana.

2) Wewenang (*authority*)

³¹ Tukijan, "Implementasi Manajemen Humas di Pondok Pesantren Islam Nurul Huda dan Pondok Pesantren An Nahl – Karangreja Kabupaten Purbalingga....", hal. 22

³² Ibid., hal. 24

³³ Ibid., hal. 25

³⁴ Ibid., hal. 25-26

Hak untuk memutuskan, mengarahkan dalam melakukan suatu tindakan dalam mencapai tujuan.

3) Pendelegasian (*delegation*)

Pemberian tanggung jawab yang sesuai dengan wewenang yang dibutuhkan.

4) Pertanggungjawaban (*accountability*)

Bentuk jaminan dari seseorang yang diusulkan untuk melaksanakan tugas dan realisasi tugas yang telah dilaksanakan.

Bentuknya berupa pemeriksaan pribadi oleh atasan, laporan bawahan kepada atasan, dan laporan yang diberikan oleh lain.

5) Struktur organisasi

Pembagian aktifitas kerja serta menunjukkan bagaimana fungsi atau aktivitas yang bervariasi dihubungkan sampai batas tertentu dan menunjukkan spesialisasi aktivitas kerja. Adapun beberapa tahapan dalam pengorganisasian yaitu:

- a) Mengetahui tujuan yang akan dicapai
- b) Menentukan kegiatan yang akan dilakukan
- c) Mendelegasikan wewenang
- d) Menetapkan rentang kendali
- e) Menempatkan individu pekerja
- f) Menentukan pola organisasi³⁵

c. *Actuating* (penggerakan)

³⁵ Tukijan, "Implementasi Manajemen Humas di Pondok Pesantren Islam Nurul Huda dan Pondok Pesantren An Nahl – Karangreja Kabupaten Purbalingga....", hal. 31

Penggerakan merupakan fungsi manajemen yang berguna untuk merealisasikan hasil perencanaan dan pengorganisasian.³⁶

Adapun beberapa fungsi penggerakan adalah:

- 1) Mempengaruhi orang supaya menjadi pengikut yang setia
- 2) Menjadikan orang menjalankan tugas dengan baik
- 3) Memelihara kesetiaan pada pemimpin, organisasi, dan tempat kerja mereka
- 4) Menanamkan rasa tanggung jawab.

Kemudian macam-macam penggerakan yang dapat dilakukan pimpinan adalah:

- 1) Orientasi

Cara penggerakan dengan memberikan informasi yang perlu supaya kegiatan dapat dilakukan dengan benar. Orientasi umumnya diberikan kepada orang-orang yang baru memasuki lingkungan baru.

- 2) Perintah

Merupakan permintaan dari atasan kepada orang yang ada di bawahnya sesuai jalur komando untuk melaksanakan tugas tertentu pada waktu tertentu.

- 3) Delegasi wewenang

Lebih umum dibandingkan dengan perintah, karena pemimpin tidak mungkin mengerjakan semua hal dengan wewenang yang melekat pada dirinya. Maka, delegasi wewenang perlu dilakukan.

³⁶ Tukijan, "Implementasi Manajemen Humas di Pondok Pesantren Islam Nurul Huda dan Pondok Pesantren An Nahl – Karangreja Kabupaten Purbalingga....", hal. 32

Dalam hal ini pergerakan dilakukan dengan motivasi yang kuat dari pimpinan. Sehingga, pemimpin perlu untuk memahami karakteristik masing-masing individu untuk memberikan motivasi secara tepat.

Terdapat beberapa teori motivasi yang dapat digunakan oleh pimpinan yaitu:

1) Model tradisional

Frederick W. Taylor³⁷ mengatakan untuk menunjang produktivitas tinggi dari bawahan diperlukan insentif yang memadai. Kuncinya dalam teori ini kesejahteraan, dimana kesejahteraan terjamin maka menurut teori ini secara otomatis kinerja akan meningkat.

2) Model hubungan manusiawi

Model pemenuhan kebutuhan sosial seperti pengakuan akan status yang membuatnya menjadi penting dalam organisasi atau lembaga.

3) Model sumber daya manusia

McGregor, Maslow, Argyris, dan Likert³⁸ mengkritik model hubungan manusiawi karena kesejahteraan bukanlah satu-satunya motivator yang dapat membangkitkan semangat bawahan dan petugas dalam menjalankan tugas rutinitasnya.

Dengan demikian pergerakan dapat disimpulkan sebagai usaha pimpinan dengan memberikan semangat, motivasi, perintah sesuai jalur komando kepada bawahan dalam mencapai tujuan setelah perencanaan dan pengorganisasian dilakukan.

³⁷ Tukijan, "Implementasi Manajemen Humas di Pondok Pesantren Islam Nurul Huda dan Pondok Pesantren An Nahl – Karangreja Kabupaten Purbalingga....", hal. 35

³⁸ Ibid., hal. 35

d. *Controlling* (pengawasan)

George R Terry³⁹ mengatakan bahwa pengawasan merupakan usaha yang sistematis dalam menentukan apa yang telah dicapai yang mengarah pada penilaian kinerja dan pentingnya mengoreksi atau mengukur kinerja yang didasarkan pada rencana-rencana yang ditetapkan sebelumnya. Dengan pengawasan diharapkan mampu meminimalisir hambatan dalam mencapai tujuan.

Sistem pengawasan atau kontrol dapat dibagi menjadi dua yakni sistem urutan terbuka (*open sequence*) dan sistem urutan tertutup (*closed sequence*).⁴⁰ Perbedaan dari kedua sistem ini terletak pada bagian integral bagian yang diawasi; jika unit kontrol merupakan bagian integral dari sistem yang diawasi disebut sebagai *closed sequence* dan sebaliknya jika unit kontrol bukan merupakan bagian dari sistem yang diawasi maka disebut *open sequence*.

2. Hubungan Masyarakat

Dalam Al-Qur'an anjuran untuk melakukan hubungan dengan sesama manusia (masyarakat), yaitu:

...وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

“....dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebijakan dan takwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.” (Qs. Al-Maidah 5:2)

³⁹ Tukijan, “Implementasi Manajemen Humas di Pondok Pesantren Islam Nurul Huda dan Pondok Pesantren An Nahl – Karangreja Kabupaten Purbalingga....”, hal. 36

⁴⁰ Ibid., hal. 38

Istilah hubungan masyarakat atau *public relation* pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat, Thomas Jefferson pada tahun 1807. Semasa itu *public relation* merupakan hubungan luar negeri (*foreign relation*); hingga kini pengertian dari humas masih menjadi bahan perdebatan para ahli.

Frank Jefkins mengatakan bahwa *public relation* adalah semua bentuk komunikasi terencana, baik itu kedalam maupun keluar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka untuk mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian.⁴¹

Sedangkan Glen dan Denny Griswold, menyatakan bahwa “*public relations is the management function which evaluates public attitudes, identified the policies, and procedures of an individual or organization with the public interes, and executes a program of action to earn public understanding and acceptance*”⁴² (humas sebagai fungsi manajemen yang diadakan untuk menilai dan menyimpulkan sikap publik, meyesuaikan kebijaksanaan dan prosedur instansi atau organisasi dengan kepentingan umum, serta menjalankan suatu program untuk mendapatkan pengertian dan dukungan masyarakat).

Dalam hal ini Edward L. Bernays mengatakan bahwa hubungan masyarakat mempunyai tiga pengertian⁴³, yaitu:

- a. Membujuk masyarakat untuk mengubah sikap dan tindakannya

⁴¹ M. Fakhri Pamuji, “Manajemen Public Relation dalam upaya meningkatkan minat masyarakat terhadap lembaga pendidikan....”, hal. 14

⁴² Rosalina Nuriza Andi, “ Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Menarik Minat Masyarakat di SMK Negeri 2 Ponorogo....”, hal. 21

⁴³ Ibid., hal. 22

- b. Memberikan penerangan kepada masyarakat, dan
- c. Mengusahakan untuk mengintegrasikan sikap dan tindakan timbal balik (lembaga-masyarakat).

Kemudian definisi humas sebagaimana yang diambil dari *The British Institute of Public Relation*⁴⁴ adalah:

- a. *“Public Relation activity is management of communication between an organization and publics”* (humas adalah mengelola komunikasi antara organisasi dan publiknya).
- b. *“Public Relation practice is deliberate, planned and sustain effort to establish and maintain mutual understanding between an organization and is public”* (humas adalah memikirkan, merencanakan, dan mencurahkan daya untuk membangun, dan menjaga saling pengertian antara organisasi dan publiknya).

Secara struktural, humas merupakan bagian integral dari suatu kelembagaan dan bukan suatu fungsi atau bagian yang berdiri sendiri; humas menyelenggarakan komunikasi timbal balik antara suatu lembaga dengan publik yang mempengaruhi sukses tidaknya lembaga tersebut.

Dengan berbagai macam makna humas yang dikemukakan diatas maka dapat disimpulkan bahwa humas adalah kegiatan yang terorganisir atau tersistem yang mempunyai tugas untuk merangkul masyarakat sekitar, mengajak bekerjasama, serta memperoleh dukungannya, demi kemajuan sebuah organisasi.

⁴⁴ Burhan Nudin, “Manajemen Humas dalam Peningkatan Pengelolaan Pendidikan di SD Muhammadiyah Kadisoka Kalasan Sleman....., hal. 13

Kemudian dalam melaksanakan humas terdapat beberapa prinsip yang harus diperhatikan yaitu:⁴⁵

- a. Keterpaduan (*intergrating*) yaitu: keterkaitan antara kepala lembaga, masyarakat, dan keluarga merupakan satu kesatuan yang satu berhubungan dengan yang lain.
- b. Berkesinambungan (*continuiting*) yaitu: suatu proses yang berkembang secara terus menerus.
- c. Menyeluruh (*coverage*) yaitu: penyajian fakta-fakta kepada masyarakat menyeluruh terhadap seluruh aspek.
- d. Sederhana (*symplicity*) yaitu: informasi yang diberikan secara sederhana, seperti menggunakan kata-kata yang mudah dipahami.
- e. Konstruktif (*contruktivenes*) yaitu: informasi-informasi itu dapat berbentuk pendapat umum yang positif terhadap lembaga.
- f. Kesesuaian (*adaptability*) yakni hendaknya penyesuaian program itu memperhatikan keadaan masyarakat.
- g. Luwes (*flexibility*), yakni program yang sewaktu-waktu mampu menerima perubahan yang terjadi.

3. Konsep Manajemen Hubungan Masyarakat

Berdasarkan pengertian dari dua konsep yaitu definisi manajemen dan definisi hubungan masyarakat, maka dapat ditarik pengertian kedua konsep tersebut menjadi manajemen hubungan masyarakat (humas).

a. Pengertian Manajemen Hubungan Masyarakat

⁴⁵ Burhan Nudin, "Manajemen Humas dalam Peningkatan Pengelolaan Pendidikan di SD Muhammadiyah Kadisoka Kalasan Sleman....", hal. 19

Secara garis besar manajemen humas dapat dilihat secara konseptual, fungsional, dan unsur-unsurnya dalam aktivitas atau kegiatan serta faktor-faktor yang mempengaruhi pengertian manajemen hubungan masyarakat dalam suatu organisasi.

Manajemen Hubungan Masyarakat berarti penelitian, perencanaan, pelaksanaan, dan pengevaluasian suatu kegiatan komunikasi yang disponsori oleh organisasi; mulai dari pertemuan kelompok kecil hingga berkaitan dengan pers internasional via satelit, dari pembuatan brosur hingga kampanye nasional melalui multimedia, dan menyelenggarakan acara *open house* hingga kampanye politik, dari pengumuman pelayanan publik hingga menangani kasus manajemen krisis.⁴⁶ Maksudnya manajemen hubungan masyarakat merupakan segala bentuk kontak dan hubungan yang diadakan oleh organisasi dengan semua bentuk publik, baik internal maupun eksternal.

b. Ruang Lingkup Hubungan Masyarakat

Menurut Gruning dan Hunt⁴⁷ ruang lingkup *public Relation* / Humas sebagai berikut:

- 1) Manajemen terhadap seluruh kegiatan kehumasan yang dilakukan organisasi;
- 2) Manajemen terhadap kegiatan – kegiatan yang lebih spesifik atau berupa satuan kegiatan kehumasan. Misalnya, pengelolaan

⁴⁶ Zainal Mukarom, Mahibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Public Relation: Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), hal. 110

⁴⁷ Ibid., hal. 111

penerbitan internal, pengelolaan kunjungan perusahaan oleh para wartawan, dan lain-lain.

Kemudian berkaitan dengan itu, Gruning menyatakan bahwa kegiatan *public relation* pada dasarnya dibagi menjadi tiga yaitu:

- 1) *Event*, merupakan kegiatan yang terjadi dalam kerangka waktu terbatas dan jelas kapan dimulai dan berakhir.
- 2) *Campaign*, hampir sama dengan *event*, bedanya diadakan dalam waktu yang lebih panjang dan terdiri atas berbagai *event*.
- 3) *Program*, terdiri dari beberapa *event* yang biasanya tidak jelas kapan berakhirnya serta dilakukan secara berkesinambungan mengikuti kehidupan sebuah organisasi.

c. Tahapan Manajemen Hubungan Masyarakat

Adapun tahapan-tahapan dalam manajemen hubungan masyarakat sebagai berikut:

- 1) Perencanaan (*planning*) mencakup penerapan tujuan dan standar, penentuan aturan dan prosedur, serta pembuatan rencana dan prediksi apa yang akan terjadi.
- 2) Pengorganisasian (*organizing*) mencakup pengaturan anggota dan sumber daya yang dibutuhkan dan pemantuan kinerja karyawan.
- 3) Pengoordinasian (*coordinating*) mencakup pengaturan struktur kepanitiaan pendelegasian tiap-tiap bagian, dan penyusunan alokasi anggaran untuk tiap-tiap bagian.
- 4) Pengomunikasian (*communicating*) mencakup pencapaian rencana program kepada publik internal dan eksternal.

- 5) Pelaksanaan (*actuating*) merupakan tindakan menjalankan program sesuai dengan rencana yang telah dibuat.
- 6) Pengawasan (*controlling*) merupakan kontrol atas jalannya pelaksanaan program. Tanpa adanya kontrol atas program, kesinambungan antar tahapan tidak dapat berlangsung dengan baik.
- 7) Pengevaluasian (*evaluating*) merupakan penilaian terhadap hasil kinerja program, apakah perlu dihentikan atau dilanjutkan dengan modifikasi tertentu.
- 8) Pemodifikasian (*modificating*) merupakan kegiatan pembaharuan atau revisi program berdasarkan hasil evaluasi.⁴⁸

4. Macam-macam Pendekatan Manajemen Hubungan Masyarakat

Secara tidak langsung dalam manajemen hubungan masyarakat diharapkan mempunyai kemampuan untuk memahami baik secara opini, persepsi dan sikap tindak dari kedua belah pihak. Sehingga, diperlukan adanya sebuah pendekatan-pendekatan yang digunakan untuk memastikan manajemen humas berjalan sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Adapun beberapa pendekatan dalam manajemen hubungan masyarakat adalah sebagai berikut:⁴⁹

a. Pendekatan kemasyarakatan (*social approach*)

Pelaksanaan humas yang dilakukan dengan mekanisme kultural dan nilai-nilai yang berlaku di masyarakat. Pihak humas mutlak harus

⁴⁸ Zainal Mukarom, Mahibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Public Relation....*, hal. 112

⁴⁹ Parhan, "Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Mengembangkan Lembaga Pendidikan Pesantren....", hal. 42-43

bersikap atau berkemampuan untuk mendengar (*listening*); baik yang sifatnya aspirasi masyarakat yang berkaitan dengan etika moral maupun nilai-nilai yang berkembang di masyarakat.

b. Pendekatan *persuasive* dan *edukatif*

Digunakan untuk menciptakan komunikasi dua arah timbal balik dengan menyebar informasi dari organisasi kepada masyarakat; baik bersifat mendidik dan memberikan penerangan maupun dengan melakukan pendekatan persuasif agar tercipta saling menghargai satu sama lain.

c. Pendekatan tanggung jawab humas

Menumbuhkan sikap dan tujuan sasaran yang hendak dicapai; dengan tidak mencari keuntungan sepihak melainkan keuntungan bersama.

d. Pendekatan kerjasama

Humas bertugas untuk memasyarakatkan misi instansi atau lembaga yang diwakilinya agar dapat diterima dan akhirnya mendapat dukungan masyarakat (objek). Hal ini bertujuan untuk menumbuhkan hubungan baik dengan masyarakat.

e. Pendekatan koordinatif dan integratif

Dalam memperluas peranan humas di masyarakat, maka fungsi humas dalam makna sempit adalah hanya bersifat mewakili lembaga atau organisasinya, tetapi peranan yang lebih luas adalah berpartisipasi dalam menunjang hubungan yang sesuai dengan cita-cita ideal dari sebuah instansi.

Berdasarkan penjelasan pendekatan di atas maka dapat ditarik suatu pengertian yang mencakup peranan humas dalam berbagai kegiatan lapangan, yaitu: 1) menginformasikan (*to inform*); 2) menerangkan (*to explain*); 3) menyarankan (*to suggest*); 4) membujuk (*to persuade*); 5) mengundang (*to invite*); dan 6) meyakinkan (*to convince*).⁵⁰

Kemudian berdasarkan pada pendekatan yang dapat diterapkan dalam pelaksanaan humas; Al-Qur'an juga menyebutkan enam prinsip dalam berkomunikasi yaitu:

a. *Qowla Ma'rufan*

Term *qawlan ma'rûfan* terulang sebanyak empat kali. Yakni, QS. Al Baqarah (2): 235; QS. al-Nisâ' (4):5, 8; QS. al-Ahzâb (33): 32.

Ma'rûfan adalah bentuk *ism al-maf'ûl* yang berakar kata dari (عرف, يعرف, عرفة) secara etimologi, ia berarti (خير) dan حسن : Lebih lanjut dikatakan bahwa makna dasar عرف pemahaman terhadap sesuatu. Dengan demikian, *qawlan ma'rûfan* di sini diartikan sebagai suatu komunikasi yang dapat dipahami maksudnya.

b. *Qowla Sadida*

Qawlan ma'rûfan terulang sebanyak dua kali. Yakni, QS. al-Nisâ' (4): 9 dan QS. al-Ahzâb (33): 70. *Sadîdan* adalah bentuk *ism masdar* yang berakar kata dari (سد, يسد, سددا و سديدا) . Secara etimologi ia berarti (استقام) Yakni, lurus atau adil. Kata سدد dapat pula diartikan betul atau benar. Dengan demikian, *qawlan sadîdan* di sini diartikan berkomunikasi secara benar.

⁵⁰ Parhan, "Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Mengembangkan Lembaga Pendidikan Pesantren....", hal 43

c. *Qowla Baligan*

Qawlan baligan ditemukan penyebutannya dalam Al-Qur'an satu kali saja, yakni, dalam QS. al-Nisâ' (4): 63. *Baligan* adalah bentuk *ism masdar* yang berakar kata dari (بلغ, يبلغ, بلاغة) kemudian berwazan بـلـغ yang setimbang dengan فـعـل kata balaga sendiri memiliki banyak pengertian. Di antara arti yang terkandung di dalamnya adalah pasih dalam perkataan. Namun, secara umum ia berarti وصل إليه (sesuatu yang sampai padanya). Dengan demikian, *qawlan baligan* di sini diartikan berkomunikasi dengan menyampaikan berita secara pasih.

d. *Qowla Kariman*

Qawlan karîman ditemukan penyebutannya dalam Al-Qur'an satu kali saja. Yakni, dalam QS. al-Isrâ' (17): 23. *Karîman* adalah bentuk *ism masdar* yang berakar kata dari (كرم, يكرم, كرما و كريمة) yang berarti kemuliaan atau ke-muliaan dalam akhlak. Dengan demikian, *qawlan karîman* di sini diartikan komunikasi yang memiliki norma-norma atau etika.

e. *Qowla Layyinan*

Qawlan layyinan ditemukan penyebutannya dalam Al-Qur'an satu kali saja. Yakni, dalam QS. Thâha (20): 44. *Layyinan* adalah bentuk *ism masdar* yang berakar kata dari (لان, يلين, ليننا) yang berarti لطيف (lemah lembut). Lawannya adalah (خشن او صلب) Dengan demikian, *qawlan layyinan* di sini adalah komunikasi yang lemah lembut. Yaitu komunikasi yang tidak disertai perkataan yang kasar.

f. *Qawlan Maysuran*

Qawlan maysûran ditemukan penyebutannya dalam Alquran satu kali saja. Yakni, dalam QS. al-Isrâ" (17): 28. *Maysûran* adalah bentuk *ism maf'ûl* yang berakar kata dari (سر, يسر, سرورا) berarti kegembiraan. Dengan demikian, *qawlan maysûran* di sini diartikan komunikasi yang menyenangkan.

